

Medioambiente y sostenibilidad_Introducción

NH Hotel Group, en su larga trayectoria de compromiso con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, ha integrado a lo largo de los años cánones de sostenibilidad en todos los ámbitos de la Organización de manera que, actualmente, forman parte de las tareas diarias de todos los empleados de cada uno de los departamentos.

Los criterios que rigen la Política de Sostenibilidad del grupo, así como, los diferentes productos o servicios que guardan relación con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible deberán ser conocidos por el personal para ser capaces de dar respuesta a los clientes si solicitan este tipo de información.

Asimismo, todos los departamentos del hotel, deberán estar informados del seguimiento de los indicadores de medio ambiente y eficiencia energética y dar apoyo a la gestión de los mismos para optimizarlos. Todos los departamentos del hotel estarán informados sobre el estatus de consecución de los ratios objetivo establecidos para su hotel a través de la Dirección.

1.1 MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD EN NH HOTEL GROUP

PLAN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017-19



NH Hotel Group desempeña su actividad hotelera creando valor compartido a nivel económico, social y medioambiental allí donde está presente. En 2017, con el objetivo de liderar el comportamiento responsable del sector, ha elaborado el Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2017-2019 estableciendo los principales objetivos e iniciativas para los diferentes compromisos responsables definidos por la Compañía.

El innovador concepto “Room 4” recoge estas metas vinculadas al negocio de NH Hotel Group y sus grupos de interés clave. Este plan transversal a tres años ha sido aprobado por los principales órganos de gobierno de la Compañía y cuenta con el compromiso de todas las áreas del Grupo.

Como punto de partida para la creación del Plan se ha utilizado, por un lado, el análisis de materialidad, para determinar los aspectos clave para NH Hotel Group de acuerdo a su estrategia y grupos de interés y, por otro lado, la Política de Responsabilidad Corporativa. Además, se ha vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El Plan, que acompaña a la estrategia global del Grupo, incluye sus principales compromisos en materia de responsabilidad, así como el desarrollo de las líneas de acción en las áreas prioritarias para la Compañía: comercial, compromiso de los empleados, inversión, propósito de marca, gobierno corporativo y evaluación de proveedores.

Está previsto, además, el reporte anual de los progresos en el Plan, tanto de forma consolidada como por unidad de negocio, al Consejo y al Comité de Dirección.

PROPÓSITO, PILARES Y COMPROMISOS DEL PLAN

El Plan de RC consta de tres pilares de actuación: People, Planet y Responsible Business. Este documento se centra en ROOM 4 PLANET. Más información del plan se puede ver en el Reporte Anual.



En su compromiso con el Planeta, NH Hotel Group trabaja para minimizar su impacto en el cambio climático, aumentar la eficiencia de los recursos y desarrollar productos más sostenibles. Todo ello, reduciendo la huella ambiental de la Compañía, con un consumo responsable de los recursos naturales.

Visión de Sostenibilidad

Para NH Hotel Group, *Sostenibilidad* significa cuidar de las **PERSONAS** que alojamos, cuidar de los **DESTINOS** donde nuestros hoteles están ubicados y cuidar del **PLANETA** que todos compartimos.

Innovamos para desarrollar soluciones eco-eficientes, de manera que, en los hoteles NH, los clientes puedan sentir el emplazamiento, disfrutar de una estancia saludable y de bienestar a la vez que contribuyen a cuidar el planeta.

NH Hotel Group adquiere su compromiso con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible a través de su **Política de Sostenibilidad** aprobada por el CEO de la compañía. Ésta tiene que ser conocida por todos los empleados, que deben ser capaces de dar respuesta a posibles preguntas de clientes o partes interesadas de su existencia y del lugar dónde pueden consultarla.

La **Política de Sostenibilidad** está disponible en la intranet y en la página web de NH Hotel Group:

<https://www.nh-hotels.com/corporate/responsible-and-sustainable-company/sustainability>

La actividad de un hotel impacta en el medio ambiente por el consumo de agua y energía y la generación de residuos. Adicionalmente, el consumo de agua y energía, supone generalmente, más de un 7% de los gastos fijos del hotel. Trabajar en acciones medioambientales en el hotel tiene retorno positivo para el planeta y para la compañía. Es por esta razón que en NH Hotel Group tratamos de mejorar día a día incluyendo criterios sostenibles en los distintos servicios que ofrecemos con el fin de reducir nuestro impacto ambiental.

En los hoteles de NH Hotel Group, en términos generales, están implantadas al menos las siguientes iniciativas medioambientales:

- Reporte mensual de las variables:
 - Consumos de agua
 - Consumo de energía
 - Huella de carbono

- Plan enfocado a reducir la frecuencia del lavado de sábanas y toallas. Este plan ofrecerá a nuestros huéspedes la oportunidad de elegir si desean que sus toallas sean o no cambiadas durante su estancia. Control de consigna de temperaturas en habitaciones y salas de reuniones
- Programa de reciclaje de residuos
- El papel es FSC
- Iluminación LED superior al 75%
- Certificación medioambiental externa del hotel (por ejemplo, ISO14.001, Green Key o GreenLeader by TripAdvisor)
- Auditorías anuales externas para comprobar que se cumplen los requisitos de Sostenibilidad de NH Hotel Group
- Consumo de energía verde

Para cada uno de los hoteles de NH Hotel Group hay objetivos anuales de ratios de energía, agua y huella de carbono, con el fin último de que cada uno de los hoteles pueda cumplir con el ratio que es óptimo para el hotel calculado en función de sus características, técnicas, arquitectónicas y geográficas.

La agregación de los objetivos individuales de cada hotel es lo que determina el cumplimiento de los objetivos globales de Sostenibilidad de NH Hotel Group. Por ello, todas las acciones e iniciativas desarrolladas en cada hotel son relevantes para el cumplimiento de los objetivos a nivel compañía.

El 5Y Plan establece una serie de objetivos tanto para el conjunto de la compañía como específicos por Unidad de Negocio y hotel relacionados con cuestiones de Sostenibilidad, cuya consecución se lleva a cabo a través de los siguientes proyectos:

Green Savings Project: orientado a la consecución de ahorros adicionales a través de planes y programas como:

- Plan de Eficiencia Energética
- Programa de Certificaciones Verdes
- Control de ratios de consumos a través de ENABLON
- Plan de Gestión de Residuos

Green Hotel Project: orientado a la innovación y a la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group a través de acciones como:

- Eco-standards: criterios de sostenibilidad en los elementos comunes y básicos “Green basics”
- Desarrollo y promoción de la innovación en Sostenibilidad
- Acuerdos y colaboraciones con actores clave
- Programa de Movilidad Sostenible
- Plan Comercial que integra la sostenibilidad en iniciativas comerciales

Medioambiente y sostenibilidad_Dirección

2.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, la Dirección del hotel deberá ser la responsable de comunicar el desempeño ambiental del hotel a todos los empleados y de comunicar los objetivos establecidos en cuanto a medio ambiente y eficiencia energética de manera eficaz. Así mismo, deberá ser capaz de dar respuesta a las posibles preguntas tanto de cualquier miembro del equipo como de clientes, ya sea in situ en el propio hotel o a través de cualquier vía de comunicación que tengan disponible (correo electrónico, comentarios en TripAdvisor, comentarios en el Quality Focus)

Hoteles sostenibles

Podemos afirmar que NH Hotel Group es una compañía Sostenible y comprometida con el Medio Ambiente ya que a lo largo de los últimos años ha implantado diferentes procedimientos y estrategias que han conseguido tanto disminuir su huella de carbono y el consumo de recursos (agua y energía) como gestionar los residuos de manera eficiente.

Los hoteles de NH Hotel Group, tienen implantadas iniciativas y proyectos tales como:

- Todos los hoteles del grupo, tienen implantado un software de registro y control de consumos “ENABLON” que permite comparar los consumos de agua y energía de cada año mes a mes con el mismo periodo del año anterior, de forma que, permite identificar de manera sencilla las posibles desviaciones para analizar las causas y tomar las medidas correspondientes al respecto.
- En todos los hoteles se establece un ratio objetivo anual para el consumo de agua, energía y huella de carbono calculado específicamente para cada hotel teniendo en cuenta sus características arquitectónicas, ubicación, instalaciones e histórico de datos.
- Así mismo, todos los hoteles pertenecientes a NH Hotel Group tienen implantado un sistema de separación de residuos en origen que permite su reciclaje bien sea entregándolo a gestor privado o a los Ayuntamientos.
- Todos los empleados de la compañía, tienen acceso a la realización de un curso de medio ambiente disponible en la intranet de University.
- Todos los hoteles, tienen la opción de implantar servicios de movilidad sostenible en función de las características y tipo de cliente del hotel.
- Los eventos en todos nuestros hoteles son sostenibles y los clientes tienen la posibilidad de compensar la huella de carbono generada a través de proyectos sociales y medioambientales.
- Algunos de nuestros hoteles ostentan certificados “verdes” tales como: ISO 14001, Green Key, GreenLeader by TripAdvisor.
- Muchos de nuestros hoteles disponen de puntos de recarga para coches eléctricos a disposición de los clientes.
- Nuestros hoteles participan en proyectos e iniciativas sostenibles destinadas a conservar el entorno que nos rodea tales como, el Cork 2 Cork, Hora del Planeta, donaciones a ONGs,...

Objetivos medioambientales del hotel en relación al 5Y Plan

Todos los hoteles de NH Hotels Group tiene definidos objetivos de consumo de agua, energía y huella de carbono.

Adicionalmente hay otros objetivos globales para la compañía que se determinan a nivel de grupo y están directamente relacionados con los resultados obtenidos por el conjunto de los hoteles.

Si el hotel lo desea puede establecer objetivos adicionales, como por ejemplo, implantar el servicio de bicicletas, poner superficie ajardinada, reciclar más tipologías de residuos, etc.

El director del hotel está en continua comunicación con todos los departamentos a través de reuniones periódicas con los responsables de forma que éstos puedan trasladar a sus equipos la información recibida por parte de la Dirección.

La Dirección del hotel debe comunicar a todo su equipo los ratios objetivo de medio ambiente y eficiencia energética que se establecen para su hotel por parte de Servicios Centrales, en colaboración con el personal de mantenimiento cuando los reciba, haciendo entender a todo el personal que la consecución de estos ratios objetivo, está directamente relacionada con los resultados anuales del hotel.

Los objetivos se establecen de manera específica por hotel en función del histórico de datos de cada uno así como, en función de sus características arquitectónicas, tamaño y ubicación geográfica, y se establece como objetivo, el mejor ratio que el hotel podría alcanzar en función de estas variables.

El control de estos ratios es relevante debido a que, por ejemplo, el gasto de energía corresponde al 7% del GOP (Gross Operating Profit) por lo que gestionar este recurso de manera eficiente afecta significativamente a los resultados.

Por tanto, la Dirección del Hotel deberá realizar seguimiento del grado de consecución de estos objetivos junto con el Jefe de Mantenimiento, analizando las posibles desviaciones, tomando decisiones al respecto y comunicándolo al resto del personal del hotel con el fin de ejercer una labor extra de concienciación y apoyo para el logro de los mismos.

En las reuniones periódicas con los responsables de departamento, la Dirección, podrá presentar los resultados de seguimiento y control de ratios de agua y energía y comunicar las posibles acciones a llevar a cabo para alcanzar los ratios objetivo establecidos solicitando la colaboración de todo el personal.

Es conveniente, aprovechar estas reuniones para informar y comentar con el equipo las posibles cuestiones relacionadas con medio ambiente y eficiencia energética que hayan podido ser comunicadas desde Servicios Centrales a través del boletín mensual "Tell the World", de esta forma se ayuda a mantener vivo el mensaje de compañía sostenible entre los empleados y servirá de motivación para seguir reduciendo día a día nuestro impacto ambiental.

Procedimientos de medio ambiente

Este Manual de Uso y Gestión del Hotel está dividido en diferentes capítulos, cada uno de ellos específico para un departamento, que explican la interacción de las diferentes actividades y procesos que se llevan a cabo en el hotel con el medio ambiente.

Los hoteles que cuentan con certificaciones ISO, tienen implantados, además, otra serie de procedimientos específicos de estos estándares tales como:

- Control operacional
- Evaluación de Aspectos Ambientales
- No conformidades y Plan de acciones correctivas o preventivas
- Plan de objetivos y metas

Implicación con grupos locales

A lo largo de los últimos años, el turismo sostenible va en aumento ya que la demanda por parte de consumidores está creciendo, los proveedores de servicios turísticos están desarrollando programas verdes y los gobiernos están estableciendo nuevas políticas para incentivar las prácticas sostenibles en el turismo. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales:

- La planificación eficaz para la sostenibilidad
- La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local
- La mejora del patrimonio cultural
- La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente

El hotel, por tanto, puede identificar grupos o iniciativas locales con las que considera interesante hacer alianzas en favor del medio ambiente y la conservación del entorno en el que se ubica el hotel.

Si el hotel, necesita apoyo en el desarrollo de estas acciones, podrá solicitarlo a Servicios Centrales.

Eficiencia energética

La Dirección del hotel deberá dar apoyo a Mantenimiento para realizar una gestión eficaz del consumo de energía en el hotel. Deberá analizar las posibles causas de desviaciones en los consumos junto con Mantenimiento y aprobar las posibles medidas correctivas o preventivas ante desviaciones. Así mismo, deberá informar al resto de personal para conseguir su implicación y concienciación con el uso de la energía.

Gestión de agua

La Dirección del hotel, deberá velar por el uso eficiente del agua por parte de todo el personal, así como, porque se cumplan los ratios objetivos establecidos para su hotel dando apoyo a las posibles decisiones y acciones a tomar por mantenimiento ante desviaciones en los consumos y concienciando al resto del personal.

Gestión de residuos

La Dirección del hotel, será la encargada de valorar la necesidad de contratar un gestor privado de residuos o gestionarlos con el Ayuntamiento en función de las necesidades del hotel y de los requisitos legales que le apliquen en función de su ubicación.

La Dirección del hotel deberá asegurar que existan zonas habilitadas en el mismo destinadas al depósito tanto intermedio como final de los residuos. Estas zonas deberán permanecer en buenas condiciones de limpieza y deben disponer de la señalización adecuada de forma que, no haya confusión en cuanto al tipo de residuo a depositar en cada contenedor.

El director del hotel podrá solicitar un reporte periódico de las cantidades de residuos recogidas por tipología al gestor privado en caso de que tengan el servicio de recogida de residuos contratado.

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

La Dirección del hotel debe alentar e impulsar la buena segregación de los diferentes tipos de residuos en el hotel y debe tener en cuenta que, los residuos catalogados como “peligrosos” (pilas, aparatos electrónicos, tóner, etc.) están sujetos a requisitos legales de almacenamiento y gestión, debiendo ser entregados siempre a gestor autorizado.

La Dirección del hotel debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales como responsable último tomando las medidas que sean oportunas en función de la situación y ubicación del hotel.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Procedimiento (M&E)

En NH Hotel Group, creemos que nuestras actividades pueden crear directa e indirectamente un impacto al medio ambiente en las comunidades en las que se ubican nuestros hoteles. Por esta razón, se ha desarrollado e implantado un procedimiento específico MICE que explica criterios sostenibles para eventos y reuniones Eco-Friendly.

Gracias a esta iniciativa, en NH Hotel Group hacemos a nuestros clientes partícipes de nuestro Plan de Sostenibilidad dándoles la oportunidad de reducir el impacto ambiental de sus actividades sin coste extra.

Además, para empresas y organizaciones con alta concienciación ambiental, ofrecemos adicionalmente la oportunidad de hacer su evento *carbon neutral*, con un pequeño extra coste a cargo del cliente.

Trabajar de una manera sostenible puede ser objetivo de Organizaciones con un alto compromiso ambiental y, en NH Hotel Group los ayudamos a cumplir con este requisito:

- Ayudamos a pequeñas empresas con pocos recursos destinados a proyectos ambientales a contribuir en el desarrollo de proyectos ambientales como parte de Política de Sostenibilidad.
- En grandes empresas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales contratan los servicios de consultores externos para saber la huella de carbono de sus eventos. NH Hotel Group ofrece este servicio de manera gratuita a sus clientes.
- El cliente puede utilizar el certificado de Carbon Neutral junto con el logo de y nombre de la compañía e incluso, publicarlo en nota de prensa.
- Los proyectos internacionales en los que participamos ayudan de manera excepcional a mejorar los ecosistemas y forma de vida en las comunidades más necesitadas.

Los principales clientes interesados en Eco-Friendly meetings son:

- Organizaciones internacionales.
- Pequeñas y medianas empresas con Políticas de Sostenibilidad o Ambientales
- Asociaciones y Organizaciones no gubernamentales
- Asociaciones Gubernamentales

Para reuniones y eventos de negocios, se deben disponer los elementos de la sala según el procedimiento M&E

Las razones por las que los meetings y eventos de NH Hotel Group son Eco-Friendly son las siguientes:

- Papel certificado FSC.
- Materiales sin papel: la mayoría de nuestros hoteles ya no utilizan flipcharts de papel
- Blocs de notas optimizados para no generar más residuos de papel
- Bolígrafos oxo-biodegradables
- Acceso a servicios de movilidad sostenible
- Alternativas eco-friendly al agua convencional embotellada
- Iluminación LED y bajo consumo
- Opción de alimentación ecológica en los menús
- Opción de compensar la huella de carbono de los eventos a través de proyectos medioambientales

La Dirección debe velar porque el departamento Comercial conozca este producto y sea capaz de transmitir al cliente su existencia y su funcionamiento poniendo así en valor el compromiso en cuanto a la sostenibilidad, que la compañía ha adquirido.

Nota: Para más información sobre MICE y Eco-Friendly Meetings & Events consultar el procedimiento MICE disponible en la intranet o <http://www.nh-hoteles.es/meetings/eco-friendly-meetings>

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también son reconocidos en el esquema de GreenLeader de TripAdvisor

La Dirección deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta su hotel para así, ser capaz de informar a la parte interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, la Dirección deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Podemos afirmar que la Dirección del hotel contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Están comprometidos y velan por el cumplimiento de las iniciativas sostenibles de NH Hotel Group.
- Mantienen informado a todo el personal en cuanto a los objetivos fijados para su hotel.
- Realizan seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos a lo largo del año.
- Participan en la toma de decisiones para la gestión eficiente del hotel junto con Mantenimiento e informan a todo el personal sobre el grado de cumplimiento de los objetivos a lo largo del año.
- Participan activamente en las auditorías de certificación externa evidenciando su compromiso con un sistema de gestión ambiental eficiente orientado a la mejora continua del desempeño ambiental del hotel.
- Solicitan la implantación en sus hoteles de los servicios de movilidad sostenible que más se adaptan a la situación y características de su hotel.
- Dan respuesta a las dudas o comentarios tanto de los clientes como de cualquier miembro del equipo relativas a cuestiones ambientales.
- Tienen en cuenta la sostenibilidad de sus proveedores y velan por las homologaciones de productos eco-friendly.

Premios y reconocimientos de NH Hotel Group

El Plan Medioambiental 2008-2012 de NH Hoteles recibió prestigiosos galardones nacionales e internacionales. A nivel sectorial, NH Hotel Group ha sido reconocido como cadena hotelera internacional líder en Sostenibilidad.

El Plan Medioambiental de NH Hotel Group ha sido distinguido con la medalla de Oro a la sostenibilidad de **GBTA** (Global Business Travel Association), además, esta misma organización ha distinguido a NH Hotel Group con el primer premio a cadena hotelera sostenible. En la feria de IMEX FRANKFURT se obtuvo el premio como **Green Supplier** del sector MICE (meetings, incentives, conventions and events).

Estas distinciones han sido un aliciente para continuar trabajando en materia de sostenibilidad, de forma que estas iniciativas son estratégicas para la compañía en el nuevo 5Y Plan.

Muchas de estas acciones han obtenido su reconocimiento con la obtención de los galardones **Greenbuilding** y **Greenlight**, otorgados por la Comisión Europea en abril de 2010 (Frankfurt), con los que se premia la labor desarrollada por la Compañía en materia de eficiencia energética y prevención de la huella de carbono en sus hoteles. NH Hotel Group es partner del Programa Europeo Green Light.

La Empresa Municipal de Transportes del Ayuntamiento de Madrid concedió en septiembre de 2011 el **premio “Muévete Verde”** en el apartado de “aplicación de nuevas tecnologías a la movilidad”, en reconocimiento a las buenas prácticas de la cadena hotelera en beneficio de la movilidad sostenible de la ciudad de Madrid.

NH Hotel Group ha recibido por parte de CETRI (Círculo Europeo por la Tercera Revolución Industrial) el galardón **TRI AWARD**, por su modelo de negocio sostenible.

Pruebas de reconocimiento internacional son algunos premios con los que NH Hotel Group ha sido galardonado: Estudio **“Key Audience Research”** (KAR) por ser valorada como una de las mejores cadenas hoteleras. **“Líder del sector en MercoEmpresas 2011”**, reconocida nuevamente como la empresa con mejor reputación del sector en España. “MercoEmpresas

responsables 2011”, única empresa del sector reconocida en este ranking que incluye las 50 empresas más responsables de España.

NH Hotel Group participa activamente en numerosas iniciativas y alianzas con otras empresas y sectores impulsando el Desarrollo Sostenible. Algunas de ellas son:

- **World Travel & Tourism council (WTTC):** Desde hace ya 4 años participamos en esta plataforma que tienen el apoyo de la alta dirección de las 100 compañías más destacadas del mundo del Turismo.
- **International Tourism Partnership (ITP):** En 2011 se celebraron dos eventos junto con esa plataforma mundial que reúne a los líderes en sostenibilidad del sector Turismo. Hemos sido miembros del grupo de trabajo que ha elaborado la metodología para el cálculo de la huella de carbono para el sector hotelero.
- **Club Excelencia en Sostenibilidad:** Formamos parte de los grupos de trabajo de esta organización, cuya finalidad es impulsar el desarrollo sostenible en el sector empresarial español.
- **Foro de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores:** Incorporación en 2011 a este foro con el objetivo de promover a los emprendedores desde el modelo de RC.
- **Conferencia Europea de Turismo:** Participación en la iniciativa con el objetivo de fortalecer el desarrollo del turismo sostenible en los destinos europeos. NH Hotel Group fue invitada a compartir sus buenas prácticas por ser considerada la empresa hotelera responsable de referencia en Europa.

Colaboramos activamente con agentes relevantes del sector, estableciendo guías y directrices para el sector turismo; ejemplo de estas colaboraciones son **Global Business Travel Association** (principal organización del sector en el segmento Business Travel), **Tripadvisor** o diversas Universidades internacionales e institutos tecnológicos; también colaboramos en los comités nacionales de sostenibilidad e innovación para el sector turismo, del International Standar Organization (**ISO**) y de la Asociación Española para la Calidad (**AEC**)

Medioambiente y sostenibilidad_Recepción

3.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Recepción deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua y a la generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.

- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en las zonas de uso de oficinas.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan o hacer más descargas de cisterna de las necesarias.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación y los equipos electrónicos de manera eficiente evitando dejar encendidos los mismos cuando no es necesario o al finalizar la jornada laboral, configurando los equipos en modo “ahorro de energía”, etc.

Gestión de plantas no ocupadas

En función de la ocupación prevista, es una buena práctica para optimizar el consumo de recursos (energía y agua) agrupar a los huéspedes por plantas. El departamento de recepción debe tener esto en cuenta y consultar con el Jefe de Mantenimiento la forma óptima de llevarlo a cabo en función de las características de cada hotel siempre que sea posible, valorando la

orientación del hotel y la existencia de habitaciones más cálidas y frescas para distribuir a los huéspedes de manera eficiente en función de la estación del año.

Gestión de salas no ocupadas

En el caso de salas reservadas por un periodo de tiempo, en ocasiones, los clientes finalizan su jornada de reunión antes de lo previsto y avisan en recepción. El personal de recepción deberá avisar a Mantenimiento para que proceda a desconectar los elementos de iluminación, aparatos electrónicos y climatización de la sala desocupada.

Materiales

El principal material del que se hace uso en recepción es el papel, por lo que se debe reutilizar el máximo posible cuando se trate de documentos de uso interno y cuando no sea posible, se debe proceder a su depósito en el contenedor específico para su posterior reciclaje. Debe prevalecer la impresión a doble cara siempre que sea posible, adaptar tamaños de letra para optimizar el uso del papel, programar la impresora en modo ecológico, informar al cliente sobre la posibilidad de facturación electrónica y, si las facturas se emiten en papel será en formato A5.

Nota: Para más información sobre buenas prácticas en recepción y oficinas consultar la Guía de Buenas prácticas por departamentos disponible en la intranet.

Movilidad Sostenible

El personal de recepción debe conocer los servicios de movilidad sostenible disponibles en el hotel para poder transmitir al cliente la posibilidad de hacer uso de ellos, estos servicios incluyen: alquiler de bicicletas eléctricas, alquiler de vehículos eléctricos por horas, disponibilidad de puntos de recarga para coches eléctricos en el parking del hotel y servicios de car-sharing. El personal de recepción también debe conocer las opciones de transporte público disponibles en puntos cercanos al hotel para informar al cliente si éste así lo solicita.

Nota: Para más información sobre Green Mobility consultar la Instrucción Operativa OI_03_GP_12 disponible en la intranet.

Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición el registro de averías e incidencias para Mantenimiento. Si se detecta alguna, deberán registrarlo siguiendo el procedimiento interno de NH Hotel Group para que Mantenimiento proceda a su reparación a la mayor brevedad evitando así el derroche de recursos en posibles fugas de agua.

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también están siendo reconocidos en el esquema de GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de recepción que trabaja en los diferentes hoteles deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta cada hotel concretamente para así, informar a la parte

interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, el equipo de recepción deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal del Departamento de Recepción debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

Podemos afirmar que el Departamento de Recepción contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Cumplen con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group (24°C como mínimo en verano y 21°C como máximo en invierno)
- Reutilizan y reciclan el papel generado.
- Utilizan los equipos ofimáticos de manera eficiente
- Gestionan las habitaciones no ocupadas coordinados con Mantenimiento
- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Informan al cliente sobre las posibilidades que ofrece la movilidad sostenible, el transporte público y las zonas verdes en el hotel y sus inmediaciones
- Gestionan los avisos de incidencias para Mantenimiento

Medioambiente y sostenibilidad_Comercial

4.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento Comercial deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua y a la generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en las zonas de uso de oficinas.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan o hacer más descargas de cisterna de las necesarias.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a Mantenimiento de forma inmediata siguiendo el procedimiento interno de NH Hotel Group para que proceda a la reparación de las mismas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación y los equipos electrónicos de manera eficiente evitando dejar encendidos los mismos cuando no es necesario o al finalizar la jornada laboral, configurando los equipos en modo “ahorro de energía”, etc.

Materiales

El principal material del que hace uso el departamento Comercial es el papel, por lo que se debe reutilizar el máximo posible cuando se trate de documentos de uso interno y cuando no sea posible, se debe proceder a su depósito en el contenedor específico para su posterior reciclaje.

Debe prevalecer la impresión a doble cara siempre que sea posible, adaptar tamaños de letra para optimizar el uso del papel, programar la impresora en modo ecológico, informar al cliente sobre la posibilidad de facturación electrónica y, si las facturas se emiten en papel será en formato A5.

Nota: Para más información sobre buenas prácticas en oficinas consultar la Guía de Buenas prácticas por departamentos disponible en la intranet.

Movilidad Sostenible

El personal del departamento Comercial debe conocer los servicios de movilidad sostenible disponibles en el hotel para poder transmitir al cliente la posibilidad de hacer uso de ellos, estos servicios incluyen: alquiler de bicicletas eléctricas, alquiler de vehículos eléctricos por horas, disponibilidad de puntos de recarga para coches eléctricos en el parking del hotel y servicios de car-sharing. El personal del departamento Comercial también debe conocer las opciones de transporte público disponibles en puntos cercanos al hotel para informar al cliente si éste así lo solicita.

Nota: Para más información sobre Green Mobility consultar la Instrucción Operativa OI_03_GP_12 disponible en la intranet.

Procedimiento MICE

En NH Hotel Group, creemos que nuestras actividades pueden crear directa e indirectamente un impacto al medio ambiente en las comunidades en las que se ubican nuestros hoteles. Por esta razón, se ha desarrollado e implantado un procedimiento específico MICE que explica criterios sostenibles para eventos y reuniones Eco-Friendly.

Gracias a esta iniciativa, en NH Hotel Group hacemos a nuestros clientes partícipes de nuestro Plan de Sostenibilidad dándoles la oportunidad de reducir el impacto ambiental de sus actividades sin coste extra.

Además, para empresas y organizaciones con alta concienciación ambiental, ofrecemos adicionalmente la oportunidad de hacer su evento carbón neutral, con un pequeño extra coste a cargo del cliente.

Trabajar de una manera sostenible puede ser objetivo de Organizaciones con un alto compromiso ambiental y, en NH Hotel Group los ayudamos a cumplir con este requisito:

- Ayudamos a pequeñas empresas con pocos recursos destinados a proyectos ambientales a contribuir en el desarrollo de proyectos ambientales como parte de Política de Sostenibilidad.
- En grandes empresas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales contratan los servicios de consultores externos para saber la huella de carbono de sus eventos. NH Hotel Group ofrece este servicio de manera gratuita a sus clientes.
- El cliente puede utilizar el certificado de Carbon Neutral junto con el logo de y nombre de la compañía e incluso, publicarlo en nota de prensa.
- Los proyectos internacionales en los que participamos ayudan de manera excepcional a mejorar los ecosistemas y forma de vida en las comunidades más necesitadas.

Los principales clientes interesados en Eco-Friendly meetings son:

- Organizaciones internacionales.
- Pequeñas y medianas empresas con Políticas de Sostenibilidad o Ambientales
- Asociaciones y Organizaciones no gubernamentales
- Asociaciones Gubernamentales

Para reuniones y eventos de negocios, se deben disponer los elementos de la sala según el procedimiento MICE.

Las razones por las que los meetings y eventos de NH Hotel Group son Eco-Friendly son las siguientes:

- Papel certificado FSC.
- Materiales sin papel: no utilizamos flipcharts de papel
- Blocs de notas optimizados para no generar más residuos de papel
- Bolígrafos oxo-biodegradables
- Acceso a servicios de movilidad sostenible
- Alternativas eco-friendly al agua convencional embotellada
- Iluminación LED y bajo consumo
- Opción de alimentación ecológica en los menús
- Opción de compensar la huella de carbono de los eventos a través de proyectos medioambientales

El departamento Comercial debe conocer este producto y ser capaz de transmitir al cliente su existencia y su funcionamiento poniendo así en valor el compromiso en cuanto a la sostenibilidad, que la compañía ha adquirido.

Nota: Para más información sobre MICE y Eco-Friendly Meetings & Events consultar el procedimiento MICE disponible en la intranet o <http://www.nh-hoteles.es/meetings/eco-friendly-meetings>

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también están siendo reconocidos en el esquema de GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de Comercial que trabaja en los diferentes hoteles deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta cada hotel concretamente para así, informar a la parte interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, el equipo de Comercial deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal del departamento Comercial debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

Podemos afirmar que el Departamento Comercial contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Cumplen con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group (24°C como mínimo en verano y 21°C como máximo en invierno)
- Reutilizan y reciclan el papel generado.
- Utilizan los equipos ofimáticos de manera eficiente
- Informan al cliente sobre las posibilidades que ofrece la movilidad sostenible, el transporte público y las zonas verdes en el hotel y sus inmediaciones
- Informan al cliente sobre el servicio “Eco-friendly Meetings”

Medioambiente y sostenibilidad_F&B

5.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de F&B deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua, energía y a la generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en las zonas de uso de oficinas.

En las cocinas, deben estar disponibles contenedores perfectamente identificados con su etiqueta/cartel correspondiente que muestre el tipo de residuo que se debe depositar en él sin dar lugar a confusiones.

El aceite de cocina usado deberá ser almacenado en el recipiente facilitado por el gestor autorizado y se deberá fotocopiar y archivar cada uno de los albaranes que se entreguen en cada recogida por parte del gestor. Se almacenará temporalmente en la cocina y una vez lleno, el recipiente se trasladará al punto de almacenamiento final (cuarto de basuras) para que el gestor proceda a su recogida.

Cada hotel, en función de sus características, debe establecer unos horarios concretos para el traslado de los residuos generados en las cocinas a su lugar de almacenamiento final, de manera que, se eviten casos de contaminación cruzada. Estos horarios deben estar expuestos en los puntos de uso de manera visible para el personal implicado en esta tarea.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como las que se detallan a continuación:

- Evitar descongelar alimentos utilizando el chorro de agua. Es conveniente planificar la descongelación traspasando las materias primas al refrigerador la víspera o utilizar el microondas ante imprevistos o urgencias.
- Cuando se frieguen útiles/recipientes de cocina a mano, hay que evitar mantener el grifo abierto durante el proceso de enjabonado.
- Utilizar sólo el agua necesaria en los procesos de cocción. Cuando se utilice agua para cocinar, se debe emplear sólo la cantidad precisa. Si se calienta más de lo que se necesita se producirá un gasto extra de energía y un gasto innecesario de agua.
- Se debe utilizar el tren de lavado o lavavajillas a plena carga, optimizando el número de lavados.
- Es conveniente disponer de pulsadores de pedal en los puntos de suministro de agua en cocinas siempre que sea posible y funcional.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Nota: Para más información consultar los "Principios de Medio Ambiente" disponibles en la intranet.

Energía

Se debe utilizar la iluminación y los equipos de alto consumo eléctrico de manera eficiente siguiendo los siguientes criterios para los diferentes dispositivos:

Cámaras Frigoríficas y Cuarto Frío

- Las cámaras de congelación, armarios de congelación y arcones congeladores han de mantenerse libres de escarcha/hielo para su óptimo funcionamiento. No deben abrirse sin necesidad.
- No introducir en las cámaras frigoríficas alimentos calientes para su enfriamiento. Utilizar el abatidor cuando se tenga o agua con hielo cuando no se tenga. No obstante, si al introducir los alimentos en la cámara, no hubieran perdido toda la temperatura, procurar que estén tapados para evitar que liberen humedad dentro de la misma.
- Apaga la luz de las cámaras frigoríficas al terminar el servicio.
- Enciende el cuarto frío únicamente cuando vaya a ser utilizado. La utilización del cuarto frío será para manipulación de alimentos superior a 30 minutos.
- No utilizar el cuarto frío como almacenamiento de género, para ello están las cámaras frigoríficas y mantener cerradas las puertas y ventanas de paso de platos.
- Las cámaras frigoríficas deben cerrarse correctamente para evitar pérdidas de energía y reducir averías de compresores.
- Hay que mantener limpias las rejillas de ventilación de timbres y armarios de refrigeración para garantizar su correcto funcionamiento y evitar el calentamiento innecesario del motor.

Centro de Cocción. Hornos, Salamandras, Placas de cocción, Fogones.

- No utilizar las parrillas, hornos o salamandras como elemento de calefacción de la cocina.
- Utiliza únicamente el tiempo necesario para precalentar los equipos (hornos, planchas, etc).
- Procurar aprovechar al máximo la capacidad del horno y aprovechar, siempre que sea posible, su capacidad al máximo introduciendo varios alimentos a la vez.

- Recordar apagar el horno después de cada uso. No mantenerlo encendido durante todo el servicio.
- Apagar el horno un poco antes de finalizar la cocción: el calor residual será suficiente para acabar el proceso en los productos que lo permitan.
- Encender las mesas calientes o calienta platos solo cuando sea necesario y el volumen de trabajo así lo exija. Conectar los infrarrojos únicamente durante el servicio.
- Aprovechar el calor residual de las cocinas eléctricas (excepto inducción) apagándolas antes de finalizar el cocinado.
- Se deberá disponer de equipos domésticos, alternativos a los industriales, para dar servicio al RoomApetit en horario de cierre de cocina. De manera que, no sea necesario utilizar el horno industrial para la elaboración de una sola comanda. Ejemplo: plancha doméstica, freidora doméstica, microondas.

Nota: Para más información consultar los “Principios de Medio Ambiente” disponibles en la intranet.

Materias primas

El equipo de cocina deberá utilizar las materias primas de forma responsable de manera que se optimicen los recursos.

Recientemente, se ha incorporado a la oferta de restauración de determinados hoteles el “Local Corner” que pone a disposición de los clientes productos locales “km 0” entendiendo como tales los que cumplen la siguiente característica:

1. Productos locales “km 0”: que provienen de una distancia igual o inferior a 150 km.

También se ha incluido en el producto Eco-Friendly Meetings&Events el “Healthy Corner” que engloba alimentos saludables y ecológicos disponibles para los coffe breaks.

Es conveniente incluir en la oferta gastronómica de todos los hoteles al menos, un producto con las siguientes características:

1. Productos orgánicos: productos en los que no se ha realizado ninguna intervención química para lograr un desarrollo óptimo con pesticidas, fertilizantes u otras sustancias similares.
2. Productos ecológicos: los alimentos ecológicos son aquellos cuya procedencia está en absoluto equilibrio con el medio, en todas sus etapas de crecimiento y producción, en agricultura, se utilizan semillas ecológicas, tierra y agua descontaminada, y se aprovechan las condiciones naturales del clima y el suelo para el cultivo, en el ámbito ganadero, la crianza se realiza en zona libre de contaminación y se proporciona alimento ecológico, sin intervención de hormonas de crecimiento o antibióticos.
3. Productos locales: km 0

Se deberá indicar bien sea en el desayunador, coffe break, en la carta del restaurante o en la carta del RoomApetit la identificación acorde a las características que reúna el producto. Por ejemplo, etiqueta en el desayunador que identifique los productos locales, etiqueta en el buffet del coffee break que indique el “Healthy Corner”, logo en la carta del restaurante o RoomApetit que identifique los productos ecológicos...

Algunas de las etiquetas que muestran estas características en los alimentos son: slow food, rain forest Alliance, productos bio, ecolabel,...

Se deberá informar a los clientes de la posibilidad de solicitar agua en jarra en lugar de agua embotellada.

Debe prevalecer el consumo de materias primas locales siempre que sea posible.

Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición un registro de averías e incidencias para Mantenimiento. Si se detecta alguna, deberán registrarlo siguiendo el procedimiento de NH Hotel Group para que Mantenimiento proceda a su reparación lo antes posible evitando así el derroche de recursos en posibles fugas de agua.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal del F&B debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

Podemos afirmar que el Departamento de F&B contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Gestionan el funcionamiento de los equipos de alto consumo eléctrico de manera eficiente
- Cuentan con equipos de cocina no industrial para atender los pedidos del RoomApetit en horario de cierre de cocina
- Utilizan los equipos de lavado a plena carga
- Separan los residuos en origen
- Reciclan el aceite usado de cocina entregándolo a gestor autorizado
- Utilizan productos locales (km 0)
- Utilizan, al menos, un producto orgánico y/o ecológico en su oferta gastronómica
- Participan activamente en las auditorías internas y externas

Medioambiente y sostenibilidad_Salones

6.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Banqueting deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de energía y a la generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en las zonas de uso de oficinas.

El papel generado en los meetings deberá ser recogido por separado y depositado en los puntos habilitados para el reciclaje del mismo.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación y climatización de manera eficiente, lo que se consigue con una buena gestión de las salas y salones. Hay que cumplir con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group, no superando los 21°C en invierno y no estar por debajo de los 24°C en verano.

Al recoger las salas, se realizará aprovechando la luz natural cuando sea posible y se debe proceder a su ventilación también de manera natural si procede.

En función de la orientación de la sala, una vez vacía y recogida, se deberán disponer las cortinas desplegadas o no (si las hubiese) para contribuir a mantener la misma fresca o fomentar la entrada de calor.

Es importante distribuir las mesas de forma que se aproveche la iluminación natural de las salas y teniendo en cuenta la orientación de la misma ante cuestiones de temperatura. El equipo de Banqueting deberá asegurar que, tras montar o recoger la sala, la iluminación y climatización quedan apagadas, deberán dar aviso a mantenimiento si procede.

Para más información consultar los “Principios de Medio Ambiente” disponibles en la intranet.

Materias primas

Para reuniones y eventos de negocios, se deben disponer los elementos de la sala según el procedimiento M&E

Las razones por las que los meetings y eventos de NH Hotel Group son Eco-Friendly son las siguientes:

- Papel certificado FSC.
- Materiales sin papel: no utilizamos flipcharts de papel
- Blocs de notas optimizados para no generar más residuos de papel
- Bolígrafos oxo-biodegradables
- Acceso a servicios de movilidad sostenible
- Alternativas eco-friendly al agua convencional embotellada
- Iluminación LED y bajo consumo
- Opción de alimentación ecológica en los menús
- Opción de compensar la huella de carbono de los eventos a través de proyectos medioambientales

Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición en la recepción el registro de averías e incidencias para mantenimiento. Si se detecta alguna, deberán registrarlo en la plantilla para que Mantenimiento proceda a su reparación lo antes posible.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal de Banqueting debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

Podemos afirmar que el Departamento de Banqueting contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Gestionan la iluminación y climatización de forma óptima
- Separan los residuos en origen
- Distribuyen la sala aprovechando la luz natural
- Siguen las pautas del procedimiento M&E en cuanto a eco-friendly meetings
- Participan activamente en las auditorías internas y externas

Medioambiente y sostenibilidad_Housekeeping

7.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Housekeeping deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua, energía y a la segregación y generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a Mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en los Office de Housekeeping.

Las camareras de piso, deberán segregar los residuos generados en las habitaciones y salones siempre que sea posible. De forma que, si encuentran residuos de envases, vidrio, papel u orgánicos que no hayan sido depositados en las papeleras de los clientes, podrán recogerlos de manera selectiva para su depósito en los contenedores correspondientes.

Por ejemplo:

- Amenities vacíos, tubos de pasta de dientes, envases de productos de aseo de clientes, briks, botellas de plástico, envoltorios de snacks, bolsas de plástico: deberán ser depositados en el contenedor amarillo.
- Revistas, periódicos, blocs de notas, bolsas de papel: deberán ir al contenedor azul de papel y cartón.
- Botellas de vidrio, botes de colonia vacíos: deberán ir al contenedor verde de vidrio.
- Restos de comida, tissue y otros no mencionados: deberán ser depositados en el contenedor gris de orgánicos

Los residuos de envases que han contenido productos tóxicos y peligrosos, como pueden ser detergentes, jabones, aerosoles y demás productos de limpieza deberán ser tratados como residuos peligrosos y su gestión deberá cumplir con lo marcado por la legislación vigente. Deberán dar aviso a Mantenimiento para que los retire y los gestione según exige la ley.

Deberán disponer de absorbentes para que, en el caso de vertido de algún producto tóxico, proceder a su recogida mediante el absorbente y, gestionar ese residuo como peligroso dando aviso a Mantenimiento.

En cuanto a la forma más conveniente de llevar a cabo la segregación de los residuos:

- Los residuos recogidos de forma segregada se deben almacenar en bolsas separadas, de colores, si fuera posible y luego depositarlas en los lugares adecuados para llegar al contenedor correspondiente.
- En caso de no disponer de accesorio para la recogida selectiva, las bolsas de basura para la recogida selectiva de residuos, se meterán dentro de la saca de lona que cuelga del soporte izquierdo y nunca aparecerán atadas al soporte superior.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan o hacer más descargas de cisterna de las necesarias.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento o la Gobernanta siguiendo el procedimiento de NH Hotel Group de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Como norma general, se deben seguir las siguientes buenas prácticas:

- Tener los grifos de agua el menor tiempo abiertos, utilizando únicamente la necesaria.
- En cuanto al lavabo, el grifo se dejará en posición de agua fría cumpliendo con las recomendaciones de ahorro marcadas por el departamento de Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Cuando se limpie el inodoro se procurará realizar únicamente las descargas necesarias y realizar parciales si el inodoro cuenta con ello.
- No usaremos el inodoro como papelera.
- Antes de dar por terminada la habitación, revisar si existen fugas de agua o goteos en los grifos y cisterna.
- Si el huésped ha dejado las toallas en el toallero no se cambiarán, cumpliendo con el procedimiento de reutilización de toallas.
- Se deberá, así mismo, cumplir con el protocolo de cambio de sábanas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación, climatización y los equipos eléctricos de manera eficiente evitando dejar encendidos los mismos cuando no es necesario o al finalizar la jornada laboral.

La limpieza de habitaciones, baños y zonas comunes, debe hacerse siguiendo los protocolos internos marcados por NH Hotel Group disponibles en la INTRANET. Como normas generales, se deberá tener en cuenta los siguiente:

- La ventilación natural de las habitaciones puede jugar en contra del ahorro energético según la época del año, ya que un exceso de ventilación en invierno puede ocasionar pérdidas caloríficas descontroladas y en verano un aumento de la carga térmica en la habitación. Según estudios, es suficiente con abrir la/s ventana/s durante 10 minutos. Si la habitación es de fumadores el tiempo mínimo será de 15 minutos.

- Muchos de los hoteles cuentan con aporte de aire exterior a través de la instalación de aire acondicionado por lo que este tiempo se puede reducir considerablemente.
- Cuando se utilice el aspirador se mantendrá encendido sólo el tiempo necesario.
- En la medida de lo posible, se debería tratar de usar la luz natural para la limpieza de las habitaciones.
- Los equipos electrónicos, el A/C y las luces que no sea necesaria en el proceso de limpieza deberá permanecer apagados.
- En el caso del agua caliente se debe considerar que también se ahorrará en el gasto de energía para calentar el agua y que se mueva por los circuitos hasta la habitación.
- Tras la limpieza, los grifos deben quedar en posición de agua fría.
- Al finalizar la limpieza, se deberán dejar las cortinas cerradas y el A/C y las luces apagadas, a excepción de la luz de cortesía.

Materiales

Los productos utilizados para la limpieza, deberán ser usados de manera comedida siguiendo siempre, las dosificaciones recomendadas por el fabricante.

Estos productos deben ser almacenados siguiendo las especificaciones del fabricante.

Las fichas de seguridad de estos productos deben estar disponibles en los puntos de uso de los mismos.

Nota: Para más información sobre buenas prácticas en Housekeeping consultar la Guía de Buenas prácticas por departamentos disponible en la intranet.

Servicio de lavandería

En los hoteles que tengan lavandería propia, ya sea para ropa de cliente o lencería, se deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Se utilizarán las dosis de productos químicos siguiendo las especificaciones marcadas por el fabricante.
- Se gestionarán los envases de estos productos químicos como residuo peligroso.
- Las fichas de seguridad de todos los productos utilizados en la lavandería deberán estar disponibles en el punto de uso.
- Se dispondrá del absorbente correspondiente a los tipos de productos utilizados para que, en el caso de que se produjese algún derrame, proceder a su limpieza mediante este método y, el absorbente utilizado, se tratará como residuo peligroso.
- Se programarán los equipos de lavado y secado en modo ecológico siempre que sea posible.

Gestión de registro de averías

Si el personal de limpieza de pisos, detecta alguna avería o fuga de agua en las habitaciones, deberán informar a su Gobernanta para que registre la incidencia siguiendo el procedimiento interno de NH Hotel Group.

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también están siendo reconocidos en el esquema de GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de Housekeeping que trabaja en los diferentes hoteles deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta cada hotel concretamente para así, informar a la parte interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, el equipo de Housekeeping deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal del Departamento de Housekeeping debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

Podemos afirmar que el Departamento de Housekeeping contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Segregan los residuos en origen siempre que es posible
- Gestionan el consumo de agua durante las labores de limpieza de manera eficiente
- Gestionan la iluminación y climatización de forma óptima
- Aprovechan la luz natural en sus tareas diarias
- Gestionan el uso de los recursos según las especificaciones de los fabricantes
- En los casos de servicio externalizado, la gobernanta comunica a las camareras de pisos las prácticas medioambientales establecidas en NH para proceder en sus tareas diarias.

Medioambiente y sostenibilidad_Mantenimiento

8.1 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Mantenimiento deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua, energía y a la generación de residuos.

Gestión de residuos

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin. Es el Jefe de Mantenimiento, el responsable de su almacenamiento y de solicitar las retiradas cumpliendo con la legislación vigente al respecto.

Los residuos generados en labores de mantenimiento como por ejemplo, trapos manchados de aceite, restos de pintura, y los envases vacíos de productos tóxicos y peligrosos también son considerados residuos peligrosos y su almacenamiento y gestión debe ser como indique la legislación vigente.

El personal de mantenimiento debe gestionar los residuos peligrosos generados por otros departamentos cuando éstos lo soliciten.

El jefe de mantenimiento deberá controlar y archivar toda la documentación derivada de las recogidas de los residuos peligrosos manteniéndola localizable y legible.

Así mismo, el jefe de mantenimiento debe velar por que el etiquetado de los contenedores de todo tipo de residuos permanezca en perfectas condiciones.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03_bu disponible en la intranet.

Agua

Todo el personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan o hacer más descargas de cisterna de las necesarias.

En el caso de recibir aviso por averías o fugas de agua, el personal de mantenimiento deberá subsanarlas lo más rápido posible.

El personal de mantenimiento deberá comprobar periódicamente los avisos registrados en recepción e indicar si han sido resueltos o no.

Mantenimiento deberá realizar un mantenimiento preventivo de todas las instalaciones para mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento evitando así posibles averías que implicarían un derroche de recursos en su reparación.

Energía

El personal de mantenimiento deberá asegurar el cumplimiento de la consigna de temperatura de NH Hotel Group (21°C como máximo en invierno y 24°C como mínimo en verano). Deberá gestionar la climatización e iluminación de manera eficiente y, coordinar con recepción la agrupación de clientes por plantas ante casos de baja ocupación y la gestión de la climatización y la iluminación en las salas de reuniones.

El jefe de mantenimiento deberá gestionar las instalaciones de alto consumo eléctrico o de combustibles de manera eficiente, adaptando los horarios a las exigencias del hotel, a las épocas del año, a la temperatura exterior y a la tipología de cliente. Así mismo, en la medida de lo posible, deberá planificar el horario de arranque de la maquinaria en función del periodo más económico dentro de su tarifa contratada, lo que repercutirá de manera directa en los costes.

Gestión de plantas no ocupadas

En función de la ocupación prevista, es una buena práctica para optimizar el consumo de recursos (energía y agua) agrupar a los huéspedes por plantas. El Jefe de Mantenimiento debe coordinar con el departamento de Recepción la manera óptima de llevarlo a cabo en función de las características de cada hotel siempre que sea posible, valorando la orientación del edificio y la existencia de habitaciones más cálidas y frescas para distribuir a los huéspedes de manera eficiente en función de la estación del año.

Gestión de salas no ocupadas

En el caso de salas reservadas por un periodo de tiempo, en ocasiones, los clientes finalizan su jornada de reunión antes de lo previsto y entregan la sala en recepción. El personal de Mantenimiento será avisado por el departamento de Recepción para que proceda a desconectar los elementos de iluminación, aparatos electrónicos y climatización de la sala desocupada.

Materiales

Las labores de mantenimiento requieren el uso de productos químicos cuyo almacenamiento está sujeto a requisitos legales. Será responsabilidad del jefe de Mantenimiento almacenarlos cumpliendo tales condiciones así como, las especificaciones de condiciones de almacenaje que muestre la etiqueta de cada producto.

Deberán utilizar, por ejemplo, cubetas de contención, almacenes cubiertos, secos, con buena ventilación y sin luz directa.

Las fichas de seguridad de estos productos deben estar disponibles en los puntos de uso de los mismos para su consulta en caso necesario.

Nota: Para más información sobre buenas prácticas para Mantenimiento consultar la Guía de Buenas prácticas por departamentos disponible en la intranet.

Control de la documentación legal

El Jefe de Mantenimiento, será el responsable de que toda la documentación generada en inspecciones, revisiones, labores de mantenimiento tanto externo como interno y recogidas de residuos peligrosos esté disponible y en vigor ante posibles inspecciones y auditorías.

Deben completar y mantener al día el libro de mantenimiento interno de NH Hotel Group ya que es requisito interno de la compañía.

Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición mediante la herramienta SAP la posibilidad de registrar las averías e incidencias para Mantenimiento. Mantenimiento deberá chequear periódicamente este registro y proceder a la subsanación de las incidencias dando prioridad a las que impliquen un derroche de recursos, por ejemplo, posibles fugas de agua.

Objetivos medioambientales del hotel

Todos los hoteles de NH Hotels Group tienen definidos objetivos de consumo de agua, energía y huella de carbono.

El jefe de Mantenimiento debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, deberá informar a la Dirección del hotel sobre la evolución mensual de los consumos y tomar las decisiones oportunas ante posibles desviaciones.

Por tanto, la el jefe de Mantenimiento deberá realizar seguimiento del grado de consecución de estos objetivos junto con la Dirección del hotel, analizando las posibles desviaciones y tomando decisiones al respecto.

Mensualmente, los jefes de Mantenimiento serán los responsables de introducir los datos de consumo de energía y agua, la comparabilidad del hotel y las facturas de los suministros de agua y energía en el software ENABLON.

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también están siendo reconocidos en el esquema de GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de Mantenimiento que trabaja en los diferentes hoteles deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta cada hotel concretamente para así, informar a la parte interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, el equipo de Mantenimiento deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Podemos afirmar que el Departamento de Mantenimiento contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Cumplen con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group (24°C como mínimo en verano y 21°C como máximo en invierno)
- Gestionan las habitaciones y salas no ocupadas coordinados con Recepción
- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Gestionan los residuos peligrosos (almacenamiento, etiquetado y documentación de las retiradas)
- Controlan los consumos de agua y energía mensualmente a través de ENABLON
- Realizan mantenimiento preventivo de las instalaciones
- Reparar las averías en el menor tiempo posible
- Almacenan los productos químicos cumpliendo con las condiciones marcadas por la legislación vigente
- Participan activamente en las auditorías internas y externas de certificación
- Ajustan parámetros de maquinaria para que su funcionamiento sea eficiente

Consultas, dudas o sugerencias

Ante cualquier aclaración o información relativa a cuestiones de Sostenibilidad, podrán solicitarla al departamento de Medio Ambiente y Sostenibilidad a través del correo electrónico environment@nh-hotels.com

Procedimiento de validación

Versión	Área	Aprobado por	Tipo documento	Fecha
3				Nov 2018
2				Febrero 2017
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager (Process Owner)		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			